

Evaluatie inzet

Slachtofferinformatie-
systematiek (SIS)

schietincident Utrecht 2019

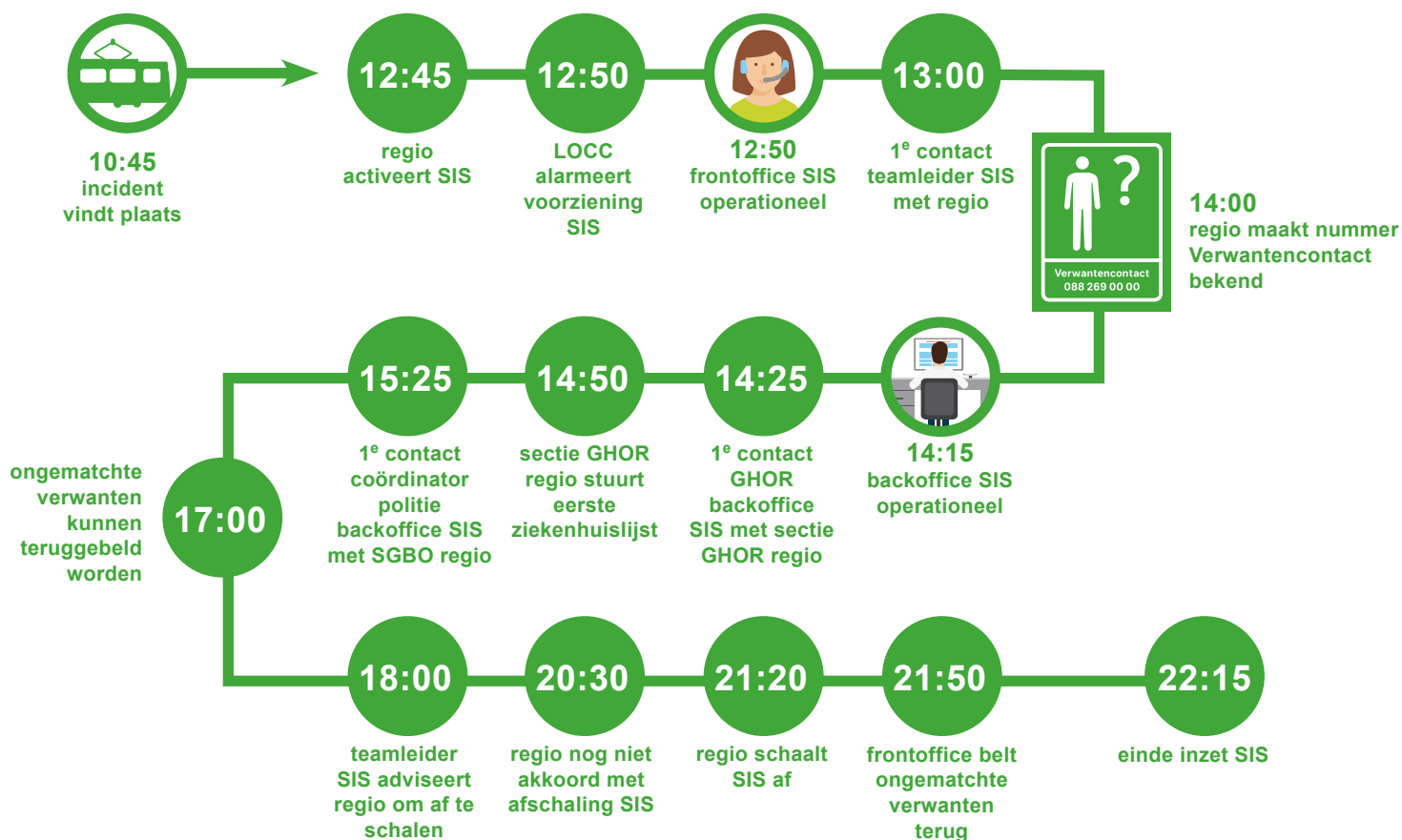


Slachtofferinformatiesystematiek (SIS) is een landelijke aanpak die bij een incident zorgt voor snelle en zorgvuldige informatie voor ongeruste verwanten. Gemeenten, GHOR en politie werken samen binnen SIS. Bij een incident kan een verwant bellen naar Verwantencontact 088 269 00 00. Op 18 maart 2019 werd SIS ingezet na een schietincident in Utrecht. Dit was de vijfde keer dat SIS werd ingezet bij een incident. Wat ging goed en welke leerpunten leverde deze SIS-inzet op?

18 maart 2019



Tijdslijn





Feiten en cijfers

Aantal medewerkers ingezet in frontoffice: **10**

Aantal ingekomen oproepen bij frontoffice: **186**



Gemiddelde gespreksduur **3:55** min

Gemiddelde wachttijd: **0:29** min

Registratie van zoekvragen van verwanten: **49**

Aantal gevonden matches: **1** match met een overleden persoon

Aantal personen zelf veilig gemeld: **2**

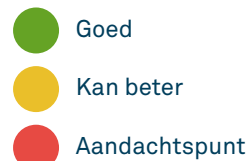
Aantal personen veilig gemeld door verwanten: **28**

Kosten inzet **1962,-** euro (incl. btw)






Conclusies en Aanbevelingen

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste leerpunten van de SIS-inzet na het schietincident in Utrecht. Per stap in het werkproces staat omschreven wat er goed ging en waar ruimte is voor verbetering gevolgd door de belangrijkste aanbevelingen.



Activering, alarmering en opkomst


- > Om 12:45 uur, twee uur nadat het schietincident heeft plaatsgevonden, belt de algemeen commandant bevolkingszorg (AC Bz) van de Veiligheidsregio Utrecht het Landelijk Operationeel Coördinatie Centrum (LOCC) met het verzoek om SIS te activeren. 
- > Het LOCC activeert binnen 30 minuten de sleutelfunctionarissen van de landelijke voorziening SIS. 
- > Binnen 5 minuten na alarmering is de frontoffice operationeel en het telefoonnummer van Verwantencontact 088 269 00 00 bereikbaar. Alle functionarissen van de voorziening SIS komen op binnen de afgesproken opkomsttijden, zowel in de frontoffice in Assen als in de backoffice in Driebergen. 

Aanbevelingen:


- > *Bespreek met de veiligheidsregio's de procedure van activering. Benadruk de meerwaarde van een snelle activering. Benadruk ook het belang dat de werkwijze van SIS bekend is bij alle algemeen commandanten en alle officieren van dienst bevolkingszorg.*
- > *Onderzoek of incidenttypes gedefinieerd kunnen worden waarbij SIS altijd wordt geactiveerd. Onderzoek ook of meer functionarissen gemandateerd kunnen worden om SIS te activeren, zoals de algemeen commandant geneeskundige zorg, de officier van dienst geneeskundige zorg en crisiscoördinatoren van ziekenhuizen.*

Eerste contacten met de veiligheidsregio


Sectie bevolkingszorg

- > 13:00 uur: binnen 10 minuten na alarmering heeft de teamleider SIS telefonisch contact met de contactpersoon SIS van de regio, de AC Bz. 

Sectie GHOR

- > 14:25 uur: direct nadat de liaisons geneeskundige zorg zijn aangekomen in de backoffice, nemen zij telefonisch contact op met de sectie GHOR van de regio. 

Sectie politie

- > 15:25 uur: de coördinator politie in de backoffice heeft voor het eerst telefonisch contact met de staf grootschalig en bijzonder politieoptreden (SGB0). Het lukte de teamleider SIS niet om bij de regio het telefoonnummer van de sectie eerder te achterhalen. 

Aanbeveling:

- > *Voor de veiligheidsregio: geef zo snel mogelijk de telefoonnummers van de sectie GHOR en SGB0 door aan de teamleider SIS. Leg als SGB0 zelf het contact met de politie in de backoffice als dit niet snel tot stand komt.*

Communicatie over Verwantencontact 088 269 00 00

- > 13:25 uur: het Calamiteitenhospitaal opent een eigen informatienummer omdat ongeruste verwanten massaal naar het ziekenhuis bellen. Het ziekenhuis weet op dat moment nog niet dat dat SIS is geactiveerd en dat het telefoonnummer van Verwantencontact bereikbaar is.
- > 14:00 uur: 75 minuten nadat de veiligheidsregio SIS heeft geactiveerd, communiceert de gemeente Utrecht dat verwanten kunnen bellen naar Verwantencontact 088 269 00 00. Met de veiligheidsregio's is de inspanningsverplichting afgesproken dat de regio het nummer bekendmaakt binnen 30 minuten na activering van SIS.

Aanbevelingen:

- > *Voor de veiligheidsregio: maak het telefoonnummer van Verwantencontact zo snel mogelijk bekend bij het publiek. Maak hierbij gebruik van de standaardberichten uit de Communicatietoolkit Verwantencontact.*
- > *Voor de veiligheidsregio: communiceer ook intern dat SIS is geactiveerd, zodat de sectie GHOR de betrokken ziekenhuizen hierover kan informeren en het SGBO de teams achter de telefoonnummers 112 en 0900 8844 en de teams op straat.*

Registratie van zoekvragen van verwanten

- > De frontoffice registreert in het SIS-informatiesysteem 49 verwanten met een zoekvraag naar één of meer vermiste personen. Van enkele verwanten en vermisten worden onjuiste of onvolledige persoonsgegevens ingevoerd. Dit bemoeilijkt de matching door de politie in de backoffice.
- > De frontoffice vergeet om in het eerste contact aan de verwant te vragen of zijn gegevens mogen worden gedeeld met de gemeente voor contact op een later moment. Dit is een nieuwe afspraak die nog niet is verwerkt in alle werkinstructies. Ook dwingt het SIS-informatiesysteem de registratie van deze toestemming nog niet automatisch af.

Aanbevelingen:

- > *Voor de frontoffice: zorg voor een zo zorgvuldig en betrouwbaar mogelijke registratie van gegevens van verwanten en vermisten. Dit is van belang voor een snelle en juiste matching door de politie in de backoffice.*
- > *Voor het IFV: geef prioriteit aan de aanpassing van het informatiesysteem van SIS, zodat in de frontoffice het stellen van de toestemmingsvraag wordt afgedwongen en de toestemming beter kan worden vastgelegd. Verwerk het vragen van toestemming aan verwanten in alle werkinstructies en oefen dit in oefeningen.*

Ontvangen en verwerken van slachtoffergegevens

- 14:50 uur: de sectie GHOR stuurt een eerste lijst met slachtoffergegevens naar de liaisons in de backoffice. De gegevens worden beveiligd aangeleverd, maar in een ander format dan dat de backoffice gebruikt. Hierdoor kunnen de gegevens niet automatisch worden ingelezen in het informatiesysteem van SIS en moeten de liaisons deze handmatig invoeren.
- Op verzoek van de politie in de backoffice worden alleen de gewonde slachtoffers in het informatiesysteem van SIS ingevoerd. Hierdoor worden de overleden slachtoffers niet automatisch meegenomen in het matchingsproces. Dit bemoeilijkt het samenstellen van een betrouwbare lijst van terug te bellen verwanten.

Aanbevelingen:

- *Voor de veiligheidsregio: gebruik de landelijke gegevensstandaard SIS en het importformat om op een uniforme en betrouwbare manier slachtoffergegevens aan te leveren bij de backoffice.*
- *Voor de backoffice: registreer ook de overleden slachtoffers in het informatiesysteem van SIS zodat deze automatisch gematcht worden met opgegeven vermisten.*

Bereikbaarheid van de veiligheidsregio

Sectie bevolkingszorg

- De contactpersoon SIS van de veiligheidsregio is door drukte niet goed bereikbaar voor de teamleider SIS. Verzoeken van de teamleider worden wel intern uitgezet, maar het duurt vaak lang voordat er uitvoering aan wordt gegeven. In een enkel geval is er geen opvolging. Zo wordt het profiel van de teamleider SIS niet gekoppeld aan het incident in LCMS, ook niet na herhaaldelijk vragen.

Sectie GHOR

- Tijdens de inzet hebben de liaisons in de backoffice meerdere keren contact met de sectie GHOR en de onderlinge afstemming en samenwerking verlopen goed. De sectie is goed bereikbaar, zowel telefonisch als per e-mail, en vragen worden snel beantwoord.

Sectie politie

- Tijdens de inzet probeert de coördinator politie in de backoffice meerdere keren bij het SGB0 de identiteit van twee overleden slachtoffers bevestigd te krijgen. Hij krijgt echter geen uitsluitsel over de juiste identiteit van deze personen.

Aanbevelingen:

- › Voor de veiligheidsregio: zorg dat de contactpersoon SIS bereikbaar is voor de teamleider SIS. Wijs voor de SIS-taak een aparte functionaris aan.
- › Voor de veiligheidsregio: koppel het LCMS profiel van de teamleider SIS zo snel mogelijk aan het incident. De teamleider SIS heeft dan beter zicht op de voortgang van het incident en kan de contactgegevens van de voor de backoffice SIS relevante contactpersonen raadplegen.
- › Voor de veiligheidsregio: zorg voor een goede informatie-uitwisseling tussen het SGB0 en de backoffice SIS, vooral als het gaat om de bevestiging van de identiteit van overleden slachtoffers.

Matchen van slachtoffers met vermisten

- › De politie in de backoffice kan één slachtoffer matchen met de personen die door verwanten als vermist zijn opgegeven. De matches en de contactgegevens van de bijbehorende verwanten worden doorgegeven aan het SGB0 met het verzoek om te zorgen voor verdere afhandeling door de politie-eenheid.

Afschaling van SIS

- › 17:00 uur: SIS kan worden afgeschaald. Er wordt nog maar weinig gebeld naar de frontoffice, er komen geen nieuwe zoekvragen meer binnen, er worden geen nieuwe gegevens van ziekenhuizen verwacht en alle slachtoffers die gematcht konden worden zijn gematcht. De frontoffice wil de eerste ongematchte verwanten gaan terugbellen.
- › Vanaf dat moment probeert de teamleider meerdere keren in contact te komen met haar contactpersoon om af te stemmen over het moment van afschaling en het telefoonnummer dat doorgegeven kan worden aan verwanten als zij op een later moment nog willen bellen met vragen. De teamleider SIS gaat er vanuit dat de regio hier snel antwoord op kan geven. Tegen de verwachting in geeft de regio hier pas om 21:20 uur duidelijkheid over.
- › Dit heeft meerdere oorzaken. Ondanks dat SIS kan afschalen, is de regionale crisisorganisatie nog volop actief. Daarnaast vindt er op dat moment aflossing plaats binnen de sectie bevolkingszorg. Ook is de sectie nog onvoldoende bekend met de werkwijze en procedure van afschaling SIS.

Aanbeveling:

- › Voor de veiligheidsregio: zorg dat de werkwijze van SIS bekend is bij alle algemeen commandanten bevolkingszorg. SIS kan dan sneller worden afgeschaald. Maak bij de afschaling afspraken met de teamleider SIS over de te ontvangen gegevens na afloop.

Informereren van verwanten met een openstaande zoekvraag

- › Tussen 21:50 en 22:05 uur belt de frontoffice alle verwanten met een nog openstaande zoekvraag terug. De verwanten krijgen het bericht dat er bij Verwantencontact op dit moment geen informatie bekend is over degene die zij zoeken, dat het telefoonnummer gesloten wordt en dat zij voor verdere vragen informatie contact kunnen opnemen met de politie via 0900 88 44.
- › De frontoffice belt, zonder dit te weten, twee verwanten terug terwijl zij net te horen hebben gekregen dat degene die zij zoeken overleden is. Dit misverstand was niet te voorkomen geweest, omdat van één overleden slachtoffer in het ziekenhuis de identiteit bij de backoffice niet bekend was. Ook beschikte de backoffice niet over de gegevens van het slachtoffer dat ter plaatse overleden was. Deze informatie was niet gedeeld door de regio.
- › Bijna 9 uur nadat SIS is geactiveerd worden verwanten voor het eerst teruggebeld. Streven is om verwanten van wie de zoekvraag nog openstaat binnen 6 uur te informeren over de voortgang.

Einde inzet SIS

- › Vanaf 16:45 schaalde de backoffice gefaseerd af. Om 21:30 uur schaalde de backoffice volledig af en evalueren de teamleider en de coördinator politie kort de inzet. Daarna vertrekken zij uit Driebergen. De frontoffice is dan nog bezig met het terugbellen van verwanten.
- › De inzet van de frontoffice, en daarmee van de landelijke voorziening SIS, eindigt om 22:15 uur, nadat de laatste verwant is teruggebeld.

Meer informatie: www.ifv.nl/SIS